

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**Descripción de formato**

El formato de caracterización del proceso es una herramienta que permite describir de forma clara, ordenada y estandarizada los aspectos fundamentales de un proceso dentro de la organización.

Este documento incluye información como el nombre del proceso, objetivo, alcance, la relación de las actividades clave con sus respectivos insumos y salidas, responsables, proveedores y usuarios, así como la relación de los elementos de gestión del proceso (documentos, indicadores - métricas y riesgos). Su uso facilita la comprensión del funcionamiento del proceso, apoyando la gestión eficiente, el cumplimiento de lineamientos internos y externos, y sirviendo como base para la mejora continua y la trazabilidad operativa.

**1. Información del proceso**

<b>Nombre del proceso</b>	<b>GESTIÓN DE JURISDICCIÓN COACTIVA</b>
<b>Tipo:</b>	Apoyo
<b>Responsable:</b>	Subdirector(a) Jurídico(a)
<b>Objetivo:</b>	Ejecutar medidas coercitivas en la etapa coactiva de las acreencias a favor del FONCEP mediante la gestión oportuna de alegatos y objeciones a los mandamientos de pago; esto incluye la resolución de excepciones y recursos de reposición, la liquidación del crédito y costas, así como la atención y gestión de objeciones; asimismo, administrar las medidas coercitivas y remitir los casos a la gestión jurídica cuando sea necesario, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, fortalecer la recuperación de cartera y proteger los intereses financieros de la entidad.
<b>Alcance:</b>	Inicia con la recepción y validación de solicitudes de cobro coactivo, seguido de la notificación del mandamiento de pago, apertura a pruebas, resolución de excepciones y recursos, y liquidación de crédito y costas. Durante su ejecución, se pueden gestionar acuerdos de pago, medidas cautelares, aplicación de títulos, embargos, secuestros, avalúos y remates. Finaliza con la terminación y archivo del expediente por pago, incobrabilidad u otra causal legal.

**2. Actividades clave del proceso**

#	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Entrada	Proveedor	Sistema de información de recepción	Salida	Usuario	Sistema de información de entrega
1	Planificar la gestión integral del proceso.	Definir objetivos, recursos y actividades necesarias para ejecutar el proceso, determinando las actividades del plan de acción, Riesgos, Indicadores y metas, documentos del proceso.	Planificar	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Material y recursos asociados a la implementación de MIPD.  Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para la Gestión del Proyecto de Inversión. Manual para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional. Manual de Gestión de Riesgos - FONCEP. Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para Administrar la Creación, Actualización y/o Desactivación de los Documentos. Manual para el Análisis de Causas y Formulación de Actividades Preventivas, Correctivas y de Mejora. Manual para la Administración de Suite Visión Empresarial (SVE). Procedimiento para Administrar los Elementos de Planeación y Gestión Institucional. Procedimiento para la Detección y Reporte de Operaciones Inusuales y Operaciones Sospechosas. Lineamientos para la Gestión del Conocimiento y la Innovación en FONCEP. Plan de Contingencia Institucional 2024 - FONCEP.  Plan de tratamiento de riesgos Plan de acción institucional	Departamento Administrativo de la Función Pública.  Oficina Asesora de planeación. Proceso de Dirección y Seguimiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE. Correo electrónico	Elementos de gestión (Actividades del plan de acción, Riesgos, Indicadores y metas, documento)  Listado de necesidades institucionales para los próximos 4 años.  Todos los documentos del proceso (Instructivos, Manuales, Formatos, Procedimientos, Políticas...)  * Procedimiento cobro de cuotas partes etapa coactiva. * Manual de cobro administrativo. * Instructivo de recepción de títulos ejecutivos * Instructivo Lineamientos para aplicación en los procesos de cobro coactivo que se encuentran en suspensión por la ley 550/1999	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Dirección y Seguimiento estratégico  Correo electrónico (interno)	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)  Correo electrónico (interno)
2	Iniciar los cobros coactivos a favor	Iniciar la gestión de cobro coactivo para la recuperación de acreencias a favor del FONCEP, asignando solicitudes recibidas a los profesionales encargados.	Hacer	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Cuotas partes pensionales adeudadas por parte de las entidades concurrentes. Bonos Pensionales.  Reintegro de mesadas pensionales. Reintegro de aportes para pensión.	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes - Subdirección de Prestaciones Económicas.	SIDEAF. Gestor documental	Flujo de trabajo Iniciado	Asesor del Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva  Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF
3	Proyectar y expedir mandamiento de pago.	Elaborar el mandamiento de pago basado en los títulos ejecutivos y documentos que sustentan la obligación, asegurando el cumplimiento de requisitos legales antes de su emisión.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Flujo de trabajo Iniciado	Asesor del Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva  Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Mandamiento de pago proyectado	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF
4	Librar mandamiento de pago	Formalizar la expedición del mandamiento de pago y notificarlo al deudor a través de los medios autorizados, garantizando su recepción efectiva. Con esta notificación, se da inicio a los plazos legales para que el deudor presente excepciones.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Mandamiento de pago proyectado	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Notificación del mandamiento de pago	Deudor	Correo electrónico  SIDEAF
5	Apertura a pruebas	Permitir la presentación y evaluación de pruebas que sustenten los argumentos del deudor en contra del cobro coactivo, garantizando el debido proceso.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Escrito de excepciones al mandamiento de pago	Deudor	Correo electrónico, SIDEAF	Acto administrativo de apertura a pruebas.	Deudor	Correo electrónico  SIDEAF
6	Resolver y notificar excepciones presentadas	Analizar, resolver y notificar las respuestas a las excepciones interpuestas por los deudores, asegurando cumplimiento normativo.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Acto administrativo de apertura a pruebas.	Deudor	Correo electrónico, SIDEAF	Notificación de respuesta a las excepciones	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva  Deudor	Correo electrónico  SIDEAF
7	Resolver y notificar recursos de reposición	Evaluar y responder recursos de reposición interpuestos contra las decisiones del proceso de cobro coactivo.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Recurso de reposición	Deudor	SIDEAF	Comunicación de acto administrativo que resuelve el recurso de reposición.	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF
8	Realizar la liquidación de crédito y costas	Calcular el monto total adeudado, incluyendo capital, intereses y costos procesales, emitiendo la respectiva resolución.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Expedientes de deuda	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Notificación de acto administrativo de liquidación de crédito y costas	Deudor	SIDEAF
9	Resolver y notificar objeciones a la liquidación	Atender y resolver objeciones cualitativas a la liquidación de crédito y costas, notificando la decisión final mediante acto administrativo.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Objeción a la liquidación interpuesta.	Deudor	SIDEAF	Notificación de acto administrativo que resuelve las objeciones a la liquidación	Deudor	SIDEAF
10	Gestionar acuerdos de pago	Negociar y formalizar acuerdos de pago con los deudores bajo condiciones viables, facilitando la recuperación de la deuda.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Solicitud de acuerdo de pago.	Deudor	Correo electrónico, SIDEAF	Acuerdo de pago suscrito	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	Correo electrónico  SIDEAF
11	Decretar medidas cautelares	Ordenar la ejecución de medidas cautelares como embargos sobre bienes o activos del deudor para asegurar el cumplimiento de la obligación, realizando la circularización de medidas cautelares a las diferentes entidades bancarias y de registro.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Expedientes de deuda	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Notificación de medidas cautelares.	Entidades Bancarias y de registro.	Correo electrónico  SIDEAF
12	Realizar la aplicación de títulos	Coordinar con el área de Tesorería la aplicación de títulos judiciales recaudados como parte del pago de la deuda.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Títulos de depósito judicial.	Banco agrario	Página web proveedor	Acto administrativo de aplicación de títulos.  Comunicación de aplicación de títulos	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva  Área Tesorería - Subdirección	Correo electrónico  SIDEAF
13	Realizar embargo y secuestro, avalúos y/o remates	Llevar a cabo la diligencia de embargo y secuestro de los inmuebles para su posterior avalúo y remate. Realizar diligencia de embargo y secuestro y posteriores actos administrativos en el avalúo y remate de los inmuebles embargados.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Expedientes de deuda	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Acto administrativo de embargo, secuestro, avalúo y remate.	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	Correo electrónico  SIDEAF
14	Suspender el proceso	Interceptar temporalmente el proceso de cobro coactivo en los casos establecidos por la normatividad, como acuerdos de pago en trámite, demandas en curso o procesos de conciliación.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Expedientes de deuda	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Notificación de acto administrativo que suspende el proceso.	Deudor	Correo electrónico  SIDEAF

15	Terminar y archivar el proceso	Concluir formalmente el proceso de cobro coactivo una vez cumplidos los requisitos legales, ya sea por pago total, declaratoria de incobrabilidad, conciliación o decisión administrativa.	Hacer	Profesional Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Expedientes de deuda	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Acto administrativo de terminación y archivo del proceso	Profesional Gestión de Jurisdicción Coactiva	Correo electrónico SIDEAF
16	Monitorear y reportar la ejecución de los elementos de gestión del proceso.	Hacer seguimiento del proceso y reportar sobre los avances y cumplimiento de los objetivos definidos, asegurando que las actividades del plan de acción se ejecuten según lo previsto, los indicadores de desempeño se mantengan dentro de los objetivos, los riesgos se gestionen adecuadamente y la documentación esté actualizada.	Verificar	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Actividades de plan de acción y elementos de gestión actualizados de acuerdo con las metas de la vigencia. Riesgos del proceso. Reporte de cumplimiento de actividades de plan de acción y metas generadas Modificaciones de los riesgos del proceso (cargadas en SVE). Reporte de materializaciones, constancias de revisión y monitoreo trimestral en SVE	Gestión de Jurisdicción Coactiva	Suite Visión Empresarial-SVE, Correo electrónico, Repositorio del proceso	Reportes de avance y cumplimiento de actividades del plan de acción. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Reportes de incidentes y control de riesgos. Información consolidada del desempeño trimestral del proceso. Informe de segunda línea de defensa. Bitácoras.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direcciónamiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno)
17	Implementar acciones de mejora.	Identificar e implementar mejoras en el proceso a partir de los reportes y análisis de ejecución.	Actuar	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Informes de auditorías internas y externas Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño Informe trimestral de desempeño del proceso	Evaluación Independiente y entes externos.	Suite Visión Empresarial-SVE Correo electrónico	Planes de mejoramiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direcciónamiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)
18	Actualizar los elementos de gestión del proceso.	Realizar ajustes en los componentes de gestión del proceso, incluyendo actividades, indicadores, riesgos y documentación, para asegurar que estén alineados con los objetivos actuales y las condiciones cambiantes.	Actuar	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Manual para la formulación, modificación y seguimiento del plan de acción institucional. Manual para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional. Manual de gestión de riesgos. Manual para administrar la creación, actualización y desactivación de los documentos de los procesos. Procedimiento para administrar los elementos de planeación y gestión institucional. Reporte de avance y cumplimiento de actividades. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Reporte de monitoreo de riesgos. Informe de segunda línea de defensa. Bitácoras Actas de comité primario. Informes de auditorías y seguimiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direcciónamiento estratégico Proceso Evaluación Independiente Entes de control	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Página web (Interno)	Elementos de gestión actualizados	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direcciónamiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)

**3. Elementos de gestión asociados al proceso**

**Link SVE detalle del proceso**

Link SVE Documentos	Link SVE Indicadores y Métricas	Link SVE Riesgos
---------------------	---------------------------------	------------------

**4. Políticas de gestión y desempeño institucional asociadas al proceso**

Lidera	
Participa	1. Gestión documental   2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

**5. Normatividad asociada al proceso**

Link del Nomograma publicado en página web:  
<https://www.foncep.gov.co/transparencia/normativa>

**6. Control de cambios**

Versión	Fecha	Descripción
001	09-2019	Creación del documento
002	09-2023	Se actualiza el objetivo y alcance del proceso , ajustes en las actividades del HACER para incluir insumos adicionales, la manera como se describen los proveedores que son procesos y asociar el enlace de visualización del proceso en SVE.
003	Abril 2025	Se realizó la actualización del proceso Gestión de Jurisdicción Coactiva, con ajustes en el objetivo y alcance, la modificación de actividades clave y la creación de un diagrama de flujo que estructura de manera más precisa cada etapa del proceso. Como parte de este cambio, la gestión de la defensa de los cobros coactivos en contra de la entidad fue trasladada al proceso de Gestión Jurídica.  El nuevo objetivo se centra en la ejecución de medidas coercitivas para la recuperación de acreencias a favor del FONCEP, mediante la expedición de mandamientos de pago, decreto de medidas cautelares, liquidación de créditos y aplicación de títulos, resolviendo excepciones y objeciones, garantizando el cumplimiento normativo y la protección de los recursos de la entidad. El alcance ahora inicia con la recepción y validación de solicitudes de cobro coactivo, seguido de la gestión de mandamientos de pago, apertura a pruebas, resolución de excepciones y aplicación de medidas cautelares, finalizando con la terminación y archivo del expediente por pago, incobrabilidad u otra causal legal.  Las actividades clave fueron reorganizadas para mejorar la eficiencia y trazabilidad del proceso. Se detallaron acciones como la proyección y expedición de mandamientos de pago, gestión de acuerdos, liquidación de créditos y aplicación de títulos. Además, se formalizaron etapas para la ejecución de embargos, secuestres y remates, asegurando una mayor efectividad en la recuperación de cartera. También se incluyeron actividades de monitoreo, reporte y actualización de elementos de gestión, fortaleciendo el control y la mejora continua del proceso.

**7. Revisiones y Aprobaciones del documentos**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
David Felipe Giraldo Hincapié Asesor OAP  Nandy Tatiana Ramírez Arias Enlace SJ	Camilo Ernesto Ojeda Amaya Asesor Área de cartera y jurisdicción coactiva  Angelica María Valderrama Muñoz Líder del Proceso Subdirectora Jurídica	Angelica María Valderrama Muñoz Líder del Proceso Subdirectora Jurídica  Joaquín Manuel Granados Rodríguez Jefe de la Oficina Asesora de Planeación